

**Денисов Ю.В.**

**Denisov Yu.**

**СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**SYSTEM APPROACH IN EDUCATION PROCESS QUALITY CONTROL**

*teormech@mmf.ustu.ru*

*ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет – УПИ  
имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»  
г. Екатеринбург*

*Рассматривается необходимость улучшения качества образовательного процесса с учетом потребностей внешних и внутренних потребителей. Эффективным способом решения проблемы является использование системного подхода, учитывающего, что качество определяется процессом. Используются основные принципы системы улучшения: фокус на потребителя, люди (мотивация и удовлетворенность), постоянное улучшение результатов деятельности, доведение целей, результатов до каждого участника процесса.*

*The education process quality improvement necessity is considered, taking into account external and internal consumer's needs. The system approach, which considers the process defining the quality, is an effective method of the problem solving. There are used the main improvement system concepts: focus on the consumer, people (motivation and satisfaction), results of activities permanent improvement, informing every process participant about aims and results.*

Обеспечение и постоянное улучшение качества образовательного процесса является важнейшей задачей кафедр, факультета и всего вуза в целом. Внешние и внутренние факторы, характеризующие деятельность вуза – постоянно ужесточающаяся конкуренция на рынках рабочей силы, необходимость разработки новых высокоэффективных промышленных технологий, неполная удовлетворенность участников учебного процесса результатами своей деятельности - заставляют постоянно повышать эффективность учебного процесса. Уместно отметить, что качество характеризует способность предмета или процесса удовлетворять ожидания и потребности покупателей или превосходить их. Высокое качество образовательных услуг означает: 1) соответствие содержания образовательных программ требованиям заказчиков и образовательных стандартов; 2) высокая удовлетворенность заинтересованных сторон (преподавателей, студентов, работодателей и др.) качеством образовательных услуг; 3) положительное влияние на общество, повышение общей культуры и образованности его членов. Традиционные подходы, используемые для улучшения качества образовательного процесса, часто не позволяют достичь желаемых результатов. Об этом свидетельствуют следующие факты: 1) невыполнение работ в установленные сроки, неритмичность учебного процесса; 2) невысокая удовлетворенность качеством образовательных услуг; 3) высокий процент результатов, оцениваемых как «удовлетворительные» и «неудовлетворительные»; 4) стабильность перечисленных факторов во времени или наличие тенденции их усугубления.

Для улучшения ситуации, сложившейся в области качества обучения, может быть использован принцип, учитывающий системный подход к образовательному процессу, когда качество образовательных услуг определяется процессом. При этом следует иметь в виду, что главными оценщиками качества являются внешние и внутренние пользователи. Внутренние пользователи – это работники и процессы, используемые в производстве продукта для внешних пользователей.

На рис.1 показана система основных факторов, влияющих на качество образовательного процесса.

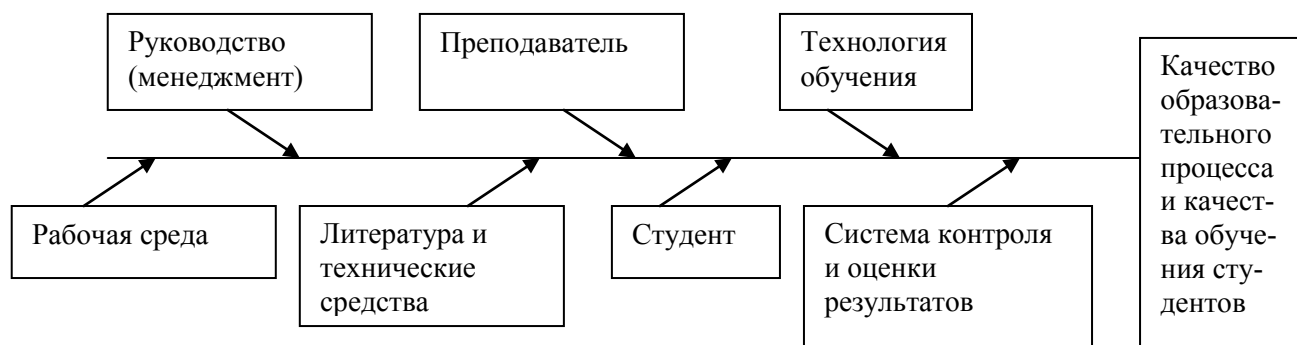


Рис. 1. Система основных факторов, определяющих качество образовательного процесса

Предлагаемый системный подход использует следующие принципы: первый принцип – фокус на заказчика (потребителя). Внешний потребитель определяется с учетом компетентностных возможностей выпускника, внутренний потребитель – студент с учетом обратной связи студент – преподаватель. Второй принцип – люди, участвующие в процессе с точки зрения преподавателя и студента.

На рис.2. показаны факторы, определяющие неудовлетворенность преподавателя результатами своей деятельности.

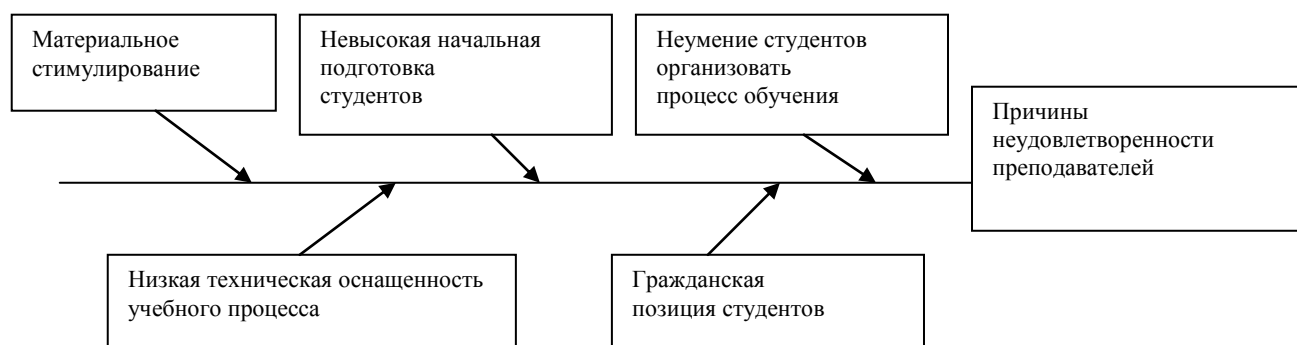


Рис.2. Факторы, определяющие отношение преподавателя к процессу обучения

На рис.3. показаны факторы, определяющие ожидания студентов в отношении качества преподавания.

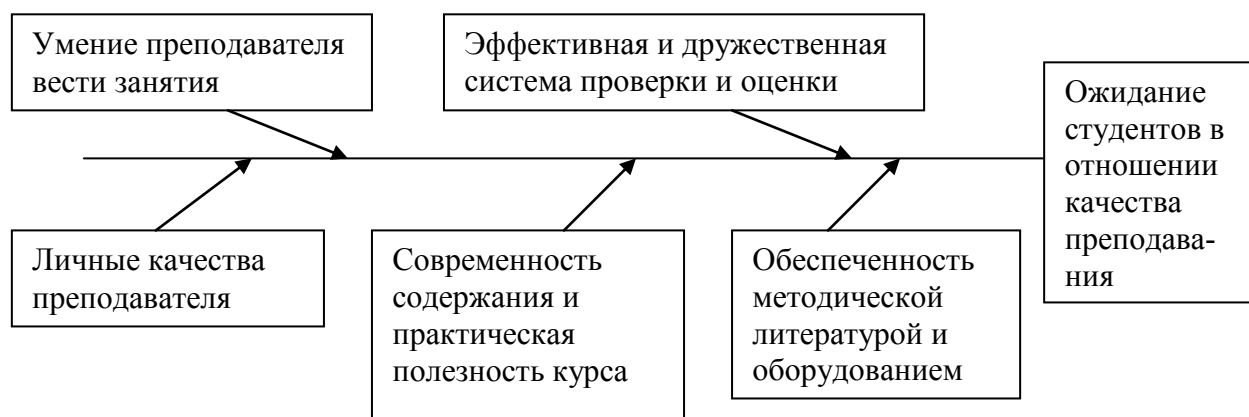


Рис.3. Факторы, определяющие ожидания студентов

Третий принцип – принцип постоянного улучшения (культура непрерывного усовершенствования) всего процесса в целом или его частей. При реализации принципа:

- определяются цели постоянного усовершенствования
- устанавливаются вариации результатов деятельности и причины вариаций
- используются инструменты непрерывного усовершенствования
- формируется среда постоянного улучшения

Одним из важнейших инструментов улучшения качества является так называемый цикл Деминга, который определяет логику постоянного улучшения. Цикл Деминга – это аналитическая процедура, способствующая улучшению процесса и результатов деятельности. Сущность цикла состоит в следующем:

- разработка плана действий;
- исполнение на уровне эксперимента или на небольшой продолжительности процесса;
- изучение и анализ полученных результатов (разработка контрмер);
- введение разработанных мероприятий в действие (стандартизация) и/или составление нового плана действий.

Четвертый принцип системного подхода – доведение всех выполняемых действий до каждого участника образовательного процесса с соблюдением одного из основных правил процесса – выполнение работы точно в срок.

Выводы. Главный продукт системного подхода к образовательному процессу - получение новых знаний и желание учиться дальше. Если этого не произошло – произведен серьезный брак. Использование изложенных методов позволяет решить проблему образования - подготовку специалистов с высшим техническим образованием, сочетающим профессиональную компетентность и умение решать практические задачи с высокой общей культурой, гуманизмом и гражданской активностью.